

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU RÉSEAU LE RÉSEAU DU

EN VIGUEUR À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2019

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 - PÉRIMÈTRE CONCERNÉ</b> .....	2
<b>ARTICLE 2 - PRODUITS</b> .....	2
<b>ARTICLE 3 - SUPPORTS DE TITRES</b> .....	3
<b>ARTICLE 4 - CONDITIONS RELATIVES AUX PASS MENSUELS ET ANNUELS</b> .....	3
<b>ARTICLE 5 - CONDITIONS RELATIVES AU SERVICE DE POSTPAIEMENT TAG&amp;PASS</b> .....	4
<b>ARTICLE 6 - DÉPLACEMENTS EN GROUPE</b> .....	6
<b>ARTICLE 7 - PARKINGS-RELAIS</b> .....	6
<b>ARTICLE 8 - VENTE À DISTANCE</b> .....	6
<b>ARTICLE 9 - TICKET 1 VOYAGE PAR SMS</b> .....	7
<b>ARTICLE 10 - SERVICE APRÈS- VENTE</b> .....	7
<b>ARTICLE 11 - RÉTRACTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE</b> .....	8
<b>ARTICLE 12 - DROITS DES PERSONNES SUR LES INFORMATIONS LES CONCERNANT</b> .....	8
<b>ARTICLE 13 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS</b> .....	9

Les présentes conditions générales sont conclues entre SEMITAG et un client dans le cadre de la vente d'un titre de transport valable sur le réseau TAG. Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire d'avoir la majorité légale et de ne pas être sous tutelle ou curatelle. Toute commande implique que le client ait lu et accepté, sans réserve, les conditions générales de vente et d'utilisation, spécifiques pour chaque titre de transport acheté.

## ARTICLE 1 - PÉRIMÈTRE CONCERNÉ

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres TAG s'appliquent sur l'ensemble du réseau de transport urbain desservant le territoire de la Métropole grenobloise, soit 49 communes :

Brié-et-Angonnes, Bresson, Champagnier, Champ sur Drac, Claix, Corenc, Domène, Echirolles, Eybens, Fontaine, Fontanil-Cornillon, Le Gua, Gières, Grenoble, Herbeys, Jarrie, Meylan, Miribel-Lanchâtre, Montchaboud, Mont-Saint-Martin, Notre-Dame-de-Commiers, Notre-Dame-de-Mésage, Murianette, Noyarey, Poisat, Pont-de-Claix, Proveysieux, Quaix en Chartreuse, Saint-Barthélémy-de-Séchilienne, Saint-Egrève, Saint-Georges de Commiers, Saint-Martin d'Hères, Saint-Martin-le-Vinoux, Saint-Paul-de-Varces, Saint-Pierre-de-Mésage, LeSappey-en-Chartreuse, Sarceñas, Sassenage, Séchilienne, Seyssinet-Pariset, Seyssins, La Tronche, Varces, Vaulnaveys-le-Bas, Vaulnaveys-le-Haut, Venon, Veurey-Voroize, Vif, Vizille.

Tous les titres sont utilisables : sur les lignes du réseau TAG, sur les lignes du réseau Transisère à l'intérieur de la Métropole grenobloise, sur le réseau TER à l'intérieur de la Métropole grenobloise (à l'exception du service TAG&Pass et du ticket 1 voyage par SMS).

## ARTICLE 2 - PRODUITS

### 2.1 - Titres disponibles

Les produits disponibles à la vente sont :

TYPE	TITRE	CONDITIONS SPÉCIFIQUES	VALIDITÉ
Titres à voyages :	1 voyage	Tout public	Valable 1 heure après la première validation, pour un nombre illimité de voyages.
	1 voyage par SMS		
	10 voyages		
	30 voyages		
	10 voyages access	Réservé aux personnes de plus de 60 ans en cas d'inaptitude au travail, aux anciens déportés et internés de guerre, aux anciens combattants, aux détenteurs d'une carte d'invalidité de plus de 80 %	
	10 voyages Groupe	Réservé aux groupes de 10 à 40 personnes	
	40 voyages Sortie scolaire	Réservé aux établissements scolaires dans le cadre de sorties scolaires ou périscolaires	
Formules journée :	VisiTAG	Tout public	Valable 1 jour calendaire après la première validation, pour un nombre illimité de voyages
	Tribu	Valable pour 1 adulte accompagné de 1, 2, 3, 4 enfants ou 2 adultes accompagnés de 1, 2 ou 3 enfants (de moins de 18 ans)	
	Business TAG	Réservé aux entreprises	

Abonnements :	Pass mensuel 4 – 17 ans / 18 – 24 ans / 25 – 64 ans / 65 – 74 ans / 75 ans et plus	Selon âge	Valable 30 jours après la première validation pour un nombre illimité de voyages
	Pass annuel 4 – 17 ans / 18 – 24 ans / 25 – 64 ans / 65 – 74 ans / 75 ans et plus		Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
	Pass mensuel solidaire Pastel 1 / Pastel 2 / Pastel 3 / Pastel 4	Selon quotient familial	Valable 1 mois civil pour un nombre illimité de voyages
	Pass annuel solidaire Pastel 1 / Pastel 2 / Pastel 3 / Pastel 4	Selon quotient familial et réservé aux personnes de 65 ans et plus ou invalides à 80% et plus	Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
	Pass 4 – 17 ans scolaire zone peu dense	Réservé aux personnes de 4 à 17 ans habitant une commune ou un secteur peu dense de la Métropole grenobloise, desservi par une offre de transport limitée	Valable uniquement durant les périodes scolaires, pour un nombre limité de voyages hebdomadaires
	Pass mensuel Invalide 80% et plus	Réservé aux personnes invalides à 80% et plus	Valable 30 jours après la première validation pour un nombre illimité de voyages
	Pass annuel Invalide 80% et plus		Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
	Pass Salarié M'Pro	Réservé aux personnes salariées d'un établissement ayant établi une convention M'Pro	Valable 12 mois civils pour un nombre illimité de voyages
Formule sur-mesure	Service TAG&Pass	Tout public	Valable 1 heure après la première validation. Compte valable 2 ans.

Pour être valables, les titres de transport doivent être obligatoirement validés lors de la montée à bord, y compris en correspondance. La validation s'effectue : à bord des bus et en stations tram pour les lignes TAG, à bord des cars pour les lignes Transisère, en gares pour les lignes TER.

En présence de plusieurs titres en cours de validité sur un support, sont validés par ordre de priorité : les Pass annuels et le service TAG&Pass, puis les Pass mensuels, puis les titres à voyages et formules journée.

### 2.2 - Lieux de vente

Les titres de transport peuvent être vendus :

- dans les agences de Mobilité ;
- dans les Relais TAG et points-services ;
- sur Internet pour le rechargement de la carte ÔURA!, à condition de posséder un lecteur de carte vendu en agences de Mobilité ;
- sur les distributeurs automatiques aux stations tram et arrêts de bus équipés ;
- auprès des conducteurs de bus, pour le titre 1 voyage uniquement ;
- sur l'application TAG&Pass, après inscription au service ;
- sur téléphone portable, pour le ticket 1 voyage par SMS.
- par correspondance, pour les Pass 4 – 17 ans / 18 – 24 ans / 25 – 64 ans / 65 – 74

ans / 75 ans et plus annuels ou mensuels, les Pass Salarié M'Pro annuels, les Pass solidaires annuels ou mensuels.

## 2.3 - Tarifs

Les tarifs des titres de transport sont fixés annuellement par le SMTC (Syndicat Mixte des Transports en Commun), autorité organisatrice des transports en commun compétente.

Les tarifs sont mis en oeuvre par la SEMITAG chaque année, selon délibération du SMTC, sans que les clients ne puissent s'y opposer, ni élever aucune réclamation.

Les titres dont la validité démarre avec la première validation sont vendus au tarif en vigueur au jour de l'achat.

Les titres dont la validité est calendaire (valable du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois calendaire) sont vendus au prix du mois de transport. Ils sont disponibles à la vente à partir du 20 du mois précédant le 1<sup>er</sup> mois acheté et jusqu'au 19 au soir du 1<sup>er</sup> mois acheté. Le mois en cours n'est plus vendu à partir du 20 de ce même mois.

## 2.4 - Monnaie

L'unité monétaire des titres TAG est l'euro (€).

Le cairn, monnaie locale, est acceptée pour l'achat de titres de transport, à l'agence de Mobilité centre-ville uniquement. Les achats effectués en cairns ne peuvent donner lieu à un rendu de monnaie ou un remboursement en cairns.

## 2.5 - Modes de paiement acceptés :

- à bord des bus : uniquement les paiements en espèces. Les billets au-delà de 20 € ne sont pas acceptés ;
- dans les agences de Mobilité : les paiements en espèces, chèques, cartes bancaires, chèques services transport et, pour les abonnements annuels, par prélèvements automatiques ;
- sur les distributeurs automatiques : les paiements en espèces (pièces) selon le montant et en carte bancaire ;
- dans la plupart des Relais TAG : les paiements en espèces, chèques et cartes bancaires ;
- par correspondance : les paiements en chèques, chèques services transport et, pour les abonnements annuels, par prélèvements automatiques ;
- par internet et pour le service TAG&Pass : uniquement les paiements par cartes bancaires (Mastercard et Visa) ;
- pour le ticket 1 voyage acheté par SMS : par prélèvement sur la facture de l'opérateur téléphonique mobile.

## ARTICLE 3 - SUPPORTS DE TITRES

### 3.1 - Supports disponibles

Les supports de titres proposés par le réseau TAG sont :

- la carte magnétique, uniquement pour les titres à voyages et les formules journée ;
- la carte OÙRA! pour les titres à voyages, les abonnements et le service TAG&Pass. Cette carte a une durée de vie de 6 ans ;
- un smartphone pour le service TAG&Pass ;
- un téléphone portable pour le ticket 1 voyage par SMS.

### 3.2 - Tarifs des supports

	Carte OÙRA! anonyme	Carte OÙRA! nominative
1 <sup>er</sup> délivrance	5 €	5 € <sup>1</sup>
Reconstitution perte, vol ou détérioration	-	7 €
Renouvellement à l'issue de l'expiration de la date de validité de la carte	-	3 €

<sup>1</sup> Gratuit pour les bénéficiaires de la tarification solidaire

Le lecteur de carte permettant le rechargement sur la boutique en ligne est vendu 5 € et garanti 1 an.

Les prix de la carte OÙRA! et du lecteur de carte sont susceptibles d'évoluer sur décision du SMTC.

Les supports de titres ne constituent pas un titre de transport en tant que tel (sauf carte magnétique). Pour être en règle le client doit charger dans son support sans contact, le ou les titre(s) de transport qui convient (-nent) à la réalisation de son déplacement.

Les supports sans contact sont des cartes à puce rechargeables. La date imprimée sur cette carte OÙRA! n'est pas une date de validité de transport mais une date de limite technique de la carte.

La carte anonyme est non nominative et n'est pas attachée à un porteur. Elle ne contient pas de données personnelles. Le porteur n'est pas référencé dans le fichier clients. Elle peut être utilisée par une tierce personne. En cas de perte ou de vol elle ne pourra être reconstituée.

La carte nominative est attachée à un porteur et n'est pas cessible. Elle est réservée à un usage rigoureusement personnel. Elle est établie sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité. Elle contient des informations indispensables à l'identification du porteur :

- coordonnées : identité, date de naissance ;
- profils : droits d'accès aux différents titres.

Un support est déclaré illisible dans le premier mois de sa délivrance et sous réserve qu'il ne soit pas détérioré. Il ne peut être considéré illisible après un mois d'utilisation.

## ARTICLE 4 - CONDITIONS RELATIVES AUX PASS MENSUELS ET ANNUELS

### 4.1 - Possibilités de règlement

Les abonnements annuels, hors Pass 4 – 17 ans scolaire zone peu dense, sont payables au choix du payeur :

- soit par paiement comptant ;
- soit par prélèvement automatique en date du 10 de chaque mois, après un premier paiement lors de la souscription, puis :
  - » 11 mensualités pour les Pass annuels Pastel<sup>1</sup> / 2 / 3 / 4 ;
  - » 11 mensualités pour les Pass annuels Salarié M'Pro, et 75 ans et plus. La convention Pass Salarié doit obligatoirement être visée et tamponnée par l'entreprise ainsi que la mention précisant la date de début de l'abonnement ;
  - » 9 mensualités pour les Pass 4 – 17 ans, 18 – 24 ans, 25 – 64 ans correspondant au tarif de l'abonnement mensuel, les 2 derniers mois étant offerts ;
  - » 8 mensualités pour les Pass 65 – 74 ans et Invalide 80% et plus correspondant au tarif de l'abonnement mensuel, les 3 derniers mois étant offerts.

Seuls les mois payants font l'objet d'un remboursement en cas de résiliation au prix du tarif mensuel. Les mois offerts liés à l'utilisation des mois payants consécutifs telle que spécifiée ci-dessus ne sont pas remboursés.

En cas de paiement par prélèvement automatique, les prélèvements sur le compte sont stoppés à condition que la demande de résiliation ait été transmise à la SEMITAG le 15 du mois précédent au plus tard.

Le Pass 4 – 17 ans scolaire zones peu denses est délivré uniquement en paiement comptant annuel et n'est pas résiliable.

### 4.2 - Abonnements annuels avec tacite reconduction pour 3 ans par prélèvement

Les Pass annuels 25 – 64 ans, 65 – 74 ans et Salarié M'Pro bénéficient de la tacite reconduction annuelle pour une durée de 3 ans.

Le client doit être en possession d'une carte OÙRA! couvrant la totalité de la durée de l'abonnement. Les cartes sans contact se périssant dans l'année sont renouvelées au prix de 3 €. Les cartes se périssant au cours de la 2<sup>e</sup> ou la 3<sup>e</sup> année de l'abonnement sont renouvelées gratuitement.

Deux mois avant chaque date anniversaire, la SEMITAG adresse un courrier au client pour l'informer de la reconduction de son abonnement et du nouveau tarif en vigueur, sauf avis contraire de sa part, dans le délai de réponse accordé.

Le forfait payé par prélèvements est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a

pas signifié par courrier ou sur [www.tag.fr](http://www.tag.fr) son refus de reconduction du contrat avant le 15 du mois pour prise d'effet au premier du mois suivant (art 5.3). Toute modification tarifaire décidée par le SMTC est répercutée sur les prélèvements à la date d'anniversaire de la reconduction de l'abonnement. Un nouvel échéancier est adressé au client.

Il appartient au client de signifier à la SÉMITAG tout changement d'adresse et de coordonnées bancaires, soit en agences de Mobilité, sur internet ou par courrier.

### 4.3 - Modalités relatives aux prélèvements automatiques (norme SEPA)

Les prélèvements sont effectués conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européenne bancaires SEPA (Single Euro Payments Area). Ce mandat est caractérisé par un numéro appelé « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui est inscrit sur le document signé par le payeur.

Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de la carte. Il doit alors fournir une photocopie de sa carte d'identité.

Le payeur, personne morale ou physique, peut prendre en charge plusieurs abonnements. Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun sur le même compte bancaire. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements.

Lors de l'achat d'un abonnement annuel par prélèvement la SÉMITAG éditte un mandat en 2 exemplaires qui doit être signé par le payeur et accompagné d'un RIB sur lequel figurent les numéros IBAN et BIC. Un exemplaire est remis au client, l'autre restant à la SÉMITAG comme preuve de transaction.

Ce mandat fait office de pré-notification. En cas de service après vente la référence unique de mandat peut évoluer sans pour cela déclencher la signature d'un nouveau mandat. Elle peut être remise au client à sa demande.

En cas d'absence du payeur lors de la souscription de l'abonnement, le payeur peut se procurer en agences de Mobilité ou sur le site [www.tag.fr](http://www.tag.fr) un mandat manuel qu'il doit préalablement remplir et signer en deux exemplaires et fournir une photocopie de sa pièce d'identité.

Les prélèvements sont effectués le 10 du mois pour le mois en cours, sur un compte courant bancaire ou postal et en aucun cas sur un compte sur livret.

Au début du contrat, le payeur reçoit un échéancier indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

#### Changement d'établissement bancaire

Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever devra obligatoirement notifier sa demande par courrier avant le 15 du mois, en joignant un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires, ou auprès d'une agence de Mobilité de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

#### Changement de payeur

Le client désirant changer de payeur doit obligatoirement faire remplir et signer par le nouveau payeur un mandat manuel en deux exemplaires et adresser ceux-ci avec un courrier et les nouvelles coordonnées bancaires du payeur. Cette démarche peut également s'effectuer en agence de Mobilité.

#### Frais de rejet

Les frais de gestion des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur. Ces frais sont révisibles chaque année. Le non paiement du titre et des rejets bancaires entraînent la suppression du titre de transport et d'éventuelles poursuites judiciaires.

### 4.4 - Responsabilité du payeur et de l'abonné

Les conditions générales s'imposent à la fois à l'abonné et au payeur.

Tout abonné reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions de prélèvement lors de la signature du mandat de prélèvement.

L'abonné s'engage à informer la SÉMITAG de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 15 du mois pour prendre effet au premier jour du mois suivant.

### 4.5 - Résiliations du contrat

#### À l'initiative de l'abonné

L'abonnement ne peut être résilié en cours d'année excepté en cas de : congé parental, congé longue maladie, congé maternité, licenciement, démission, mutation, retraite, déménagement ou décès.

L'abonné doit en informer la SÉMITAG par courrier au plus tard le 15 du mois pour prendre effet le premier jour du mois suivant. La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires pour être prise en compte dans les délais :

- copie de l'arrêt maladie/maternité délivré par le médecin traitant ;
- copie de l'attestation de congé parental, attestation de nouveau domicile ;
- attestation de la perte d'emploi ou de cessation d'emploi délivrée par l'employeur ;
- attestation de l'employeur du changement de lieu de travail ;
- acte de décès accompagné de l'acte de succession.

La résiliation entraîne le blocage à distance du titre. Le porteur de la carte dont l'abonnement a été résilié peut conserver sa carte OÙRA! et y charger le titre TAG de son choix.

Aucun remboursement rétroactif n'est accordé.

#### À l'initiative de la SÉMITAG

Le contrat est résilié de plein droit par la SÉMITAG pour les motifs suivants en cas de :

- fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes ;
- fraude établie dans l'utilisation du titre ;
- impayé : au premier rejet de la banque, l'abonné reçoit une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur l'invitant à régulariser sa situation en agence de Mobilité, majorée des frais de rejet bancaire. Le titre sera bloqué jusqu'à régularisation de la dette. Passé le délai de régularisation, soit à l'échéance suivante, la SÉMITAG résilie définitivement l'abonnement et met en œuvre tout moyen juridique pour percevoir le montant des sommes dues.

Le centre de gestion SÉMITAG se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement non soldé.

L'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer au centre de gestion un nouveau payeur à condition que la dette soit préalablement régularisée.

## ARTICLE 5 - CONDITIONS RELATIVES AU SERVICE DE POSTPAIEMENT TAG&Pass

### 5.1 - Périmètre du service

Le service TAG&Pass s'applique sur l'ensemble des lignes du réseau TAG et sur les lignes Transisère Express 1, Express 2, Express 3, 6020 et 6070.

### 5.2 - Souscription et durée au service

La souscription au service TAG&Pass s'effectue uniquement sur le site [www.tag.fr](http://www.tag.fr) ou sur l'application smartphone. Il est souscrit pour une durée indéterminée mais résiliable à tout moment par l'abonné et la souscription est gratuite. La souscription est effacée après 2 ans d'inactivité et si toutes les factures sont réglées.

Il est nominatif et strictement personnel. L'abonné s'engage à valider à chaque voyage. L'abonné est facturé du nombre de voyages hors correspondances effectués.

Le service est effectif après que l'abonné a :

- complété le formulaire d'abonnement en ligne ;
- confirmé son adresse courriel de contact ;
- autorisé les prélèvements sur sa carte bancaire.

### 5.3 - Supports

Le service TAG&Pass est un abonnement utilisable selon le choix de l'abonné :

- sur une carte OÙRA! sur tout le réseau TAG ;
- sur une application smartphone (version minimum *Android 4.0* ou *iOS6*) sur tout le

réseau TAG et sur le réseau Transisère.

L'accès au service à partir d'un téléphone mobile compatible requiert le téléchargement et l'installation au préalable de l'application mobile TAG&Pass depuis les stores. L'utilisation du service nécessite une connexion à internet mobile. Il est précisé que ces connexions ne sont pas prises en charge par la SÉMITAG, il appartient par conséquent à l'abonné de souscrire préalablement à une offre internet mobile pour pouvoir utiliser le service.

Le service TAG&Pass n'est accessible simultanément qu'à partir d'une seule connexion. La SÉMITAG met en œuvre des moyens techniques pour vérifier l'absence de connexions multiples simultanées à un même compte et détecter les tentatives de connexions multiples.

Un même compte ne peut pas être actif simultanément sur 2 téléphones.

Toutes les informations relatives à la souscription, en particulier les informations bancaires données sur Internet sont directement transmises au partenaire bancaire seul habilité à sécuriser les coordonnées bancaires. La SÉMITAG ne conserve aucune coordonnées bancaires.

#### 5.4 - Obligations de validations de l'abonné

L'abonné au service TAG&Pass s'engage à valider chacun de ses déplacements en 1<sup>re</sup> montée, ainsi qu'en correspondance. L'aller-retour est autorisé sur chaque réseau.

Le dernier trajet en correspondance doit débiter avant la fin de l'heure.

Les validations s'effectuent sur les valideurs classiques pour les cartes OÙRA! et sur les tags NFC/QR Code pour les smartphones : stickers bleus pour les réseaux TAG et Transisère depuis et vers une commune de la Métropole grenobloise, stickers jaunes pour le réseau Transisère depuis ou vers une commune hors Métropole grenobloise. Toute validation étant définitive, il n'est pas procédé à une correction de facturation en cas d'erreur du client lors de la validation, ni de permutation d'un réseau à l'autre.

L'abonné ne pouvant présenter son titre pour quelques raisons que ce soit (ex : dysfonctionnement du téléphone ou de l'application mobile, panne de batterie, problème d'affichage ou de connexion) est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire pour absence de titre. Il appartient à l'utilisateur de se prémunir de toute panne éventuelle.

#### 5.5 - Tarification

La tarification dépend des réseaux sur lesquels ont lieu les validations :

- les voyages effectués sur le réseau TAG sont facturés sur la base de 1/10<sup>e</sup> du prix du titre 10 voyages. Le montant à facturer est plafonné sur le tarif du Pass mensuel 25 - 64 ans majoré de 10%. Ce plafonnement est susceptible d'évoluer en fonction des évolutions de la gamme tarifaire ;
- les voyages effectués sur le réseau Transisère sont facturés sur la base de 1/6<sup>e</sup> du prix de la carte 6 voyages.

Le montant facturé tient compte des éventuelles hausses tarifaires sur chaque réseau. À chaque changement de tarif décidé par le SMTC pour le réseau TAG ou le Département de l'Isère pour le réseau Transisère, le montant du prélèvement s'effectue au nouveau tarif en vigueur.

#### 5.6 - Paiement de l'abonnement

##### Modalités relatives aux prélèvements

Le paiement s'effectue uniquement par prélèvement mensuel automatique en début de mois et au plus tard le 12 sur le compte bancaire du payeur. Le payeur peut être différent de l'abonné. En cas de rejet, la SÉMITAG se réserve le droit de représenter le prélèvement.

La facture ainsi que le relevé des consommations sont mis à disposition de l'abonné sur l'espace client du site [www.tag.fr](http://www.tag.fr).

Le prélèvement est effectué au cours du mois suivant sur la base du relevé de consommation du mois concerné. Les remontées des validations pouvant se faire avec un délai, seules les validations datant de moins de 2 mois pourront être facturées. Elles sont valorisées selon la grille tarifaire en vigueur au moment de la validation. La SÉMITAG se réserve le droit en cas de remontées tardives de validation de facturer un complément à la consommation précédente.

##### Changement de coordonnées bancaires

L'abonné s'engage à maintenir à jour ses coordonnées bancaires. En cas d'expiration la mise à jour doit intervenir dans les 3 mois. Au-delà, conformément à la réglementation concernant les données personnelles, le compte sera automatiquement suspendu et

inutilisable. Une fonction de mise à jour des coordonnées bancaires est disponible sur l'espace client.

##### Rejet bancaire

En cas de prélèvement refusé, l'abonné est alerté par courriel du montant à régulariser. La régularisation peut être effectuée directement en ligne à l'initiative de l'abonné en représentant le paiement mensuel, soit en agence de Mobilité, soit par envoi postal à SÉMITAG - CS 70258 - 38044 Grenoble cedex 9.

L'historique des factures est consultable sur l'espace client du site [www.tag.fr](http://www.tag.fr).

##### Frais de rejets bancaires

Les frais de gestion des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur. Ces frais sont révisibles chaque année. Le non paiement de la facture et des rejets bancaires entraînent la suppression du titre de transport et d'éventuelles poursuites judiciaires. Les frais bancaires et la gestion de relances éventuelles occasionnés par les rejets bancaires sont automatiquement inscrits sur la prochaine facture. En cas de non régularisation de l'impayé dans les 5 jours à partir de la date de rejet, le service TAG&Pass est bloqué.

#### 5.7 - Résiliation du contrat

##### À l'initiative de l'abonné

L'abonnement peut être résilié à tout moment par l'abonné en faisant la demande sur l'espace client du site [www.tag.fr](http://www.tag.fr). La confirmation de la résiliation est notifiée par courriel à l'abonné. Un dernier prélèvement est établi le mois suivant la demande pour solder les consommations non facturées ainsi que les éventuels frais. La résiliation prend effet et le compte est soldé après encaissement définitif des sommes dues.

##### À l'initiative de la SÉMITAG

Le contrat est résilié de plein droit par la SÉMITAG en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'abonné et notamment :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (ex : fausse déclaration, usurpation d'identité, contrefaçon, utilisation de moyen de paiement sans l'accord du payeur),
- en cas de fraude établie dans l'utilisation du support,
- en cas de rejet bancaire non régularisé.

La résiliation est notifiée par courriel à l'abonné et prend effet immédiatement sans préavis. Un dernier prélèvement est établi le mois suivant la résiliation pour solder les consommations non facturées ainsi que les éventuels frais de rejet bancaire.

#### 5.8 - Perte ou vol du support d'abonnement TAG&Pass

La perte ou le vol du smartphone contenant une application TAG&Pass doit être immédiatement signalé sur l'espace client de l'abonné. Toute déclaration de perte ou de vol est définitive et ne peut être annulée ou remboursée.

L'abonné doit se munir de titres de transport valides pour voyager sur les réseaux TAG et Transisère.

##### Sur téléphone

Le délai de traitement est immédiat. Le compte TAG&Pass de l'abonné est alors suspendu. Tous les voyages effectués avant le blocage du support sont facturés à l'abonné, ceux survenus après le blocage ne sont pas facturés.

##### Sur carte OÙRA!

Un duplicata de la carte OÙRA ! peut être commandé soit en ligne sur l'espace client en remplissant le formulaire d'attribution d'une nouvelle carte soit en agence de Mobilité. Le délai est de 3 jours pour la carte OÙRA! Le duplicata de la carte est délivré contre paiement de la somme de 7 €.

Les voyages validés dans les 48 heures après la déclaration de perte ou de vol restent à la charge du client.

### ARTICLE 6 - DÉPLACEMENTS EN GROUPE

#### 6.1 - Sorties scolaires

Le ticket 40 voyages Sortie scolaire est délivré uniquement aux établissements (écoles



maternelles, primaires, collèges et lycées) sous contrat avec l'Éducation National situés dans une commune de la Métropole grenobloise, dans le cadre de sorties scolaires ou périscolaires.

Le titre est valable les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8 h 45 à 16 h 30 et les mercredis et samedis de 8 h 45 à 12 h 00, aucune dérogation n'étant accordée. Il est valable 1 heure, y compris en correspondances, et uniquement le jour de la sortie scolaire.

Le titre est valable pour un groupe de 40 personnes maximum, comprenant le ou les accompagnateurs. 1 seule validation est nécessaire pour l'ensemble du groupe.

Les déplacements avec ce titre s'effectuent uniquement sur les lignes régulières Tram, Chrono, Proximo et Flexo (ne concerne pas les services Flexo à la demande), sous réserve de places disponibles dans le véhicule et avec l'accord du conducteur.

La demande s'effectue, au moins 7 jours ouvrables avant la sortie, par formulaire disponible sur [www.tag.fr](http://www.tag.fr) à envoyer au service billetterie par mail ([billeybens@semitag.fr](mailto:billeybens@semitag.fr)) ou courrier.

## 6.2 - Groupes classiques

Tous les groupes de 10 à 40 personnes doivent se munir d'un ticket « 10 voyages groupe » au tarif réduit (pour tout le groupe, accompagnateur compris, un titre est délivré par tranche de 10 personnes).

Les groupes classiques peuvent circuler sur le réseau TAG :

- du lundi au samedi de 9 h 00 à 16 h 00 ;
- les dimanches et jours fériés, et hors période scolaire, toute la journée.

L'ensemble du groupe, accompagnateur(s) compris, peut voyager avec des tickets « 10 voyages Groupe ».

Si le groupe emprunte les lignes tram A à E, Chrono C1 à C7 ou Proximo 11 à 22, il peut se procurer directement le titre de transport en agences de Mobilité et circuler librement aux heures admises. Il n'y a pas d'autorisation préalable à demander.

Si, au cours du déplacement, le groupe souhaite emprunter les lignes Proximo 23, 25 ou 26 ou Flexo 40 à 71, il est nécessaire d'obtenir une autorisation préalable à minima 2 jours ouvrables pour un horaire régulier ou 5 jours ouvrables pour un horaire sur réservation.

## ARTICLE 7 - PARKINGS-RELAIS

Les Parkings-Relais sont accessibles à la clientèle du réseau TAG à l'exception de Vallier-Catane (accessible 24 heures sur 24 avec un abonnement spécifique au prix de 12€/mois) et Grand Sablon (accessible du lundi au samedi de 7 h 00 à 20 h 00) aux heures d'ouverture du réseau soit de 4 h 30 à 1 h 30 du matin, du lundi au dimanche, hors 1<sup>er</sup> mai. Ils ne permettent pas le stationnement la nuit et sur plusieurs jours consécutifs.

Le stationnement dans les parkings-relais est autorisé et gratuit pour les détenteurs d'un titre de transport :

- abonnement TAG en cours de validité ;
- OU ticket TAG validé depuis moins d'une heure : pour un titre à voyage, si la validité du titre est dépassée (soit 1 heure après sa dernière validation), un voyage supplémentaire est consommé ;
- OU abonnement Transisère comprenant la zone A ;
- OU abonnement Métrovélo Consigne ;
- OU abonnement TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Les abonnés Métrovélo consigne, TER et utilisateur de l'application TAG&Pass peuvent se procurer en agence de mobilité une carte chargée d'un Sésame P+R permettant d'accéder ou de sortir des parkings.

## ARTICLE 8 - VENTE À DISTANCE

### 8.1 - Vente sur internet - Description et disponibilité du service

Le site [www.tag.fr/boutique](http://www.tag.fr/boutique) est réservé aux clients souhaitant effectuer le rechargement de leur titre de transport sur le support de leur choix.

La case comprenant la mention « *J'accepte les conditions générales de vente* » que le client coche après avoir rempli son formulaire de commande constitue la validation de celui-ci et vaut acceptation irrévocable des présentes conditions générales de vente lorsque la commande aura été validée.

Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'Internet, ainsi que l'afflux de connexions par les clients à certaines heures peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations. En conséquence, la responsabilité de la SÉMITAG s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installés chez elle.

En aucun cas, la responsabilité de la SÉMITAG ne peut être recherchée si son serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle, telle que notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre.

La SÉMITAG peut également interrompre les échanges par communications électroniques relatifs aux présents services à des fins de maintenance de ses propres infrastructures réseaux.

Dans ces conditions, la SÉMITAG ne peut garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toute responsabilité à ce titre, le client renonçant expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

### 8.2 - Vente sur internet - Modalités d'achat

Le client préalablement inscrit sur le site [www.tag.fr/boutique](http://www.tag.fr/boutique) doit s'identifier à l'aide de son adresse courriel et son mot de passe. Le client non inscrit, devra procéder à son inscription sur le même site, un courriel lui sera envoyé pour activer son identifiant. Ces identifiants et mots de passe sont personnels, toute utilisation de ces derniers étant faite sous l'entière responsabilité du client.

Le client sélectionne son titre et la quantité dans la liste des titres de transport proposés à la vente. Il paye sa commande en ligne en mode sécurisé par cartes bancaires *Mastercard* ou *Visa* acceptées en France, au moyen du système de paiement sécurisé *Paybox*.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services.

La SÉMITAG transmet automatiquement au client, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa commande et reprenant les éléments essentiels de celle-ci ainsi qu'une confirmation du rechargement de titre de transport.

Dans l'hypothèse où le client ne reçoit pas de confirmation de commande ni de rechargement, il lui incombe de contacter la SÉMITAG. Il est recommandé au client de conserver et/ou imprimer ces messages électroniques car ceux-ci constituent une preuve de sa commande et du bon déroulement du rechargement en ligne.

Les parties déclarent expressément que les courriers électroniques et données échangées de manière électronique ont entre elles la valeur d'une preuve écrite et renoncent à exiger toute confirmation par lettre.

### 8.3 - Vente sur internet - Réclamation

Le client est informé par courriel que dans le cas où le paiement a été réalisé et le titre n'est pas rechargé (suite par exemple, à un retrait de la carte lors du rechargement), après vérification du client et confirmation par courriel ou autre rechargement quel que soit le lieu, une annulation du paiement initial est effectuée (annulation du paiement par carte bancaire ou envoi d'un chèque si paiement par e-card).

La responsabilité de la SÉMITAG est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

### 8.4 - Vente sur internet - Responsabilité

L'abonné déclare être informé des contraintes et des limites des réseaux Internet et Internet mobile.

En conséquence, la SÉMITAG ne peut en aucun cas être tenue pour responsable pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques. La SÉMITAG ne garantit pas que le site internet soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci soient corrigés, ni que le site fonctionne sans interruption ou panne. La société émettrice n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels tiers, que ceux-ci soient ou non incorporés dans le site ou fournis avec celui-ci. Il incombe à l'abonné de protéger son matériel informatique ou autre notamment contre toute forme d'intrusion et/ou de contamination par des virus. Plus généralement, la SÉMITAG dégage toute responsabilité si un manquement à une quelconque obligation était le cas de force majeure fortuite, y compris, mais sans y être limitées, catastrophes, incendies, grève interne ou externe, défaillance ou pannes internes ou externes, et, d'une manière générale tout événement irrésistibles et imprévisible ne permettant pas la bonne exécution des commandes.

### 8.5 - Vente par correspondance

Le dossier complet de demande de carte à puce OÙRA ! et d'abonnement annuel doit être envoyé avant le 15 du mois pour un abonnement débutant le mois suivant. La SÉMITAG

s'engage à adresser au client par suivi courrier :

- le support contenant l'abonnement demandé au plus tard 5 jours avant le début du premier mois d'abonnement ;
- une information carte confirmant l'abonnement rechargé et la date de validité de l'abonnement ;
- un échéancier de prélèvements dans le cas d'un paiement par prélèvement automatique ;
- le reçu de paiement.

La livraison est assurée en France métropolitaine par la Poste dans un délai de 48 heures. Le chèque joint au dossier de commande sera encaissé le 1er jour du début de l'abonnement. Le support est livré à l'adresse indiquée par le client sur sa commande. Si la livraison est rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli du client dans la saisie de ses coordonnées, la SÉMITAG ne saurait être tenue responsable. Le client est tenu de vérifier la conformité du titre de transport livré dès réception.

## ARTICLE 9 - TICKET 1 VOYAGE PAR SMS

### 9.1 - Modalités d'achat

Le Client doit envoyer le code "1H" au numéro de commande 93123. Il reçoit un SMS faisant office de titre de transport.

Si le client ne reçoit pas de SMS de la part du numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un titre de transport ou s'il reçoit un message d'erreur lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué, cela signifie que le contrat de transport n'a pas été conclu (ou que l'achat n'a pas abouti). Le coût du titre ne sera alors pas facturé au client. Pour pouvoir voyager en règle, le client devra réitérer l'acte d'achat ou se procurer un titre de transport physique.

Le client ne peut acheter qu'un seul titre de transport par SMS envoyé. S'il souhaite acheter plusieurs titres, il doit renouveler l'opération de commande autant de fois qu'il souhaite recevoir de titres.

Le client doit acheter son titre de transport avant de monter dans un des véhicules du réseau TAG. Le titre de transport acheté après le début de l'opération de contrôle par les agents assermentés n'est pas valable.

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer et de recevoir des SMS ;
- être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique ;
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS ;
- avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français ;
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile contenant un montant suffisant pour acheter le titre de transport par SMS chez son opérateur téléphonique (SFR, Orange, Bouygues Télécom) ;

Le ticket 1 voyage par SMS n'est ni annulable, ni modifiable. L'acheteur ne dispose pas d'un droit de rétractation.

### 9.2 - Modalités de paiement et de facturation

Le montant du prix d'un ticket 1 voyage par SMS est fixé par le SMTC, sur la base du ticket 1 voyage acheté à bord, auquel s'ajoute le coût facturé par l'opérateur.

Le prix du ticket 1 voyage par SMS est ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des clients détenteurs d'un abonnement ou déduit de la somme restante sur la carte prépayée. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du ticket 1 voyage par SMS, l'achat du titre ne peut avoir lieu.

### 9.3 - Démarchage et protection des données

Afin d'améliorer la qualité de service offert à ses clients, la SÉMITAG peut être amenée à contacter des clients du Ticket 1 voyage par SMS pour des enquêtes. L'échange porte uniquement sur le service Ticket 1 voyage par SMS.

La SÉMITAG s'engage à ne pas utiliser les données personnelles relatives à l'utilisation de ce service à quelque fin commerciale ou promotionnelle que ce soit. Conformément à l'Article L121-20-5 du Code de la consommation, le client peut s'opposer, de manière simple et gratuite, en utilisant le STOP SMS, en envoyant le mot-clé STOP au 93123.

### 9.4 - Modalités d'utilisation

Pour voyager en règle, le client doit avoir reçu le SMS de confirmation d'achat du titre de transport.

Le ticket 1 voyage par SMS reçu par le client suite à sa commande contient le type de ticket, la date de validité, l'heure de début de validité du titre, l'heure de fin de validité du titre, le prix du ticket, le code de confirmation, le lien renvoyant vers les conditions générales de vente du ticket.

Le ticket 1 voyage par SMS est valable sur les lignes du réseau TAG uniquement (pas sur les lignes Transisère ou TER y compris à l'intérieur du périmètre de la Métropole grenobloise), durant les 60 minutes suivant la réception du SMS à l'occasion desquelles le client peut effectuer plusieurs correspondances ou aller-retour. En revanche, si le client se trouve toujours à bord au-delà des 60 minutes, il doit alors acheter un nouveau titre de transport pour voyager en règle.

Le ticket 1 voyage par SMS est valable à compter de la réception du SMS. Il ne peut être acheté en avance pour une utilisation ultérieure.

Le ticket 1 voyage par SMS doit être conservé par le client dans son téléphone jusqu'à la fin de son voyage.

Le ticket 1 voyage par SMS est considéré dès sa réception comme un titre validé.

### 9.5 - Modalités de contrôle

Lors du contrôle effectué par un agent assermenté du réseau TAG, le client doit être en mesure de présenter son ticket 1 voyage par SMS.

L'agent contrôle visuellement ou par l'intermédiaire de l'application, le code de confirmation contenu dans le ticket 1 voyage par SMS.

Si le client n'est pas en mesure de présenter un ticket 1 voyage par SMS en cours de validité, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport.

Le ticket acheté après le début de la session de contrôle est considéré non-valable par l'agent assermenté, l'affichage sur l'application de contrôle faisant foi. L'état du téléphone portable doit permettre une lecture optimale du ticket 1 voyage par SMS. À défaut, il est considéré comme non-valable par l'agent assermenté.

### 9.6 - Responsabilités

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique et en particulier les aléas et risques liés à l'état du réseau.

Il appartient au client de s'assurer que le téléphone mobile dont il dispose est en mesure de commander et de recevoir un titre de transport SMS.

La SÉMITAG engage sa responsabilité uniquement dans les cas où elle se trouverait dans l'incapacité de fournir la prestation de transport au client ayant acheté son ticket 1 voyage par SMS. Elle n'engage toutefois pas sa responsabilité concernant les dommages imprévisibles relevant de la force majeure.

## ARTICLE 10 - SERVICE APRÈS-VENTE

Toute réclamation pour incident (lié au titre de transport ou au support) de vente ou de validation doit être formulée dans les 3 mois à partir de l'incident.

### 10.1 - Perte, vol ou détérioration de support de titres

Seuls les supports sans contact nominatifs peuvent faire l'objet d'une opération de service après-vente en cas de perte ou de vol.

#### *Supports anonymes (carte OÙRA! et carte magnétique)*

Les supports anonymes perdus, volés ou détériorés (pliés, froissés, passés à la machine, piste magnétique détériorée...) ne sont pas remboursables, ni échangeables, ni reconstituables. Le porteur doit acheter un nouveau support et de nouveaux titres.

#### *Supports nominatifs OÙRA! (carte sans contact)*

La perte ou le vol de la carte OÙRA! doit être signalée au plus tôt en faisant une déclaration dans une agence de Mobilité sur présentation d'une pièce d'identité.

Le duplicata de la carte est délivré en agence de Mobilité M contre paiement de la somme de 7 € pour la carte OÙRA!. Ce tarif peut évoluer sur décision du SMTC. Un titre de courtoisie valable 5 jours est offert aux détenteurs d'un Pass annuel ou mensuel TAG en cours de validité pour voyager pendant la durée de réalisation du duplicata qui est de 72 h. La nouvelle carte est rechargée des produits contenus dans la carte perdue ou volée. La délivrance du duplicata est effectuée sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité.

Dans l'attente de la reconstitution de sa carte, le client qui détenait des titres à voyages doit se munir d'un nouveau titre de transport pour voyager en règle. Les titres achetés par le client pour réaliser ses déplacements durant la période de reconstitution de sa carte ne sont pas remboursables.

## 10.2 - Remboursement des titres

	Sur carte OÙRA!		Sur carte magnétique	
	entamé	non entamé	entamé	non entamé
Titres à voyages (tels que défini à l'article 2.1)	pas d'échange pas de remboursement	remboursement sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans	pas d'échange pas de remboursement	échange sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans et si piste magnétique lisible par les appareils de contrôle
Formules journées (telles que défini à l'article 2.1)	pas d'échange pas de remboursement	remboursement sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans	pas d'échange pas de remboursement	échange sur présentation du justificatif d'achat de moins de 2 ans et si piste magnétique lisible par les appareils de contrôle
Pass mensuels (tels que défini à l'article 2.1)	pas d'échange pas de remboursement	remboursement au tarif d'achat sur présentation du justificatif de moins de 2 mois	pas d'échange pas de remboursement	-
Pass annuels (tels que défini à l'article 2.1)	pas d'échange pas de remboursement	remboursement au tarif d'achat avant la date de début de validité, sur présentation du justificatif d'achat	pas d'échange pas de remboursement	-

Les Pass annuels peuvent être remboursés partiellement, déduction faite des mois consommés valorisés au tarif mensuel dans les cas suivants : congé longue maladie, congé maternité, licenciement, démission, mutation, retraite, déménagement ou décès.

L'abonné doit en informer la SÉMITAG par courrier au plus tard le 15 du mois pour prendre effet le premier jour du mois suivant. Il n'est effectué aucun remboursement rétroactif dans le cas de non consommation du titre. La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires pour être prise en compte dans les délais :

- copie de l'arrêt maladie/maternité délivré par le médecin traitant ;
- copie de l'attestation de congé parental ;
- attestation de nouveau domicile ;
- attestation de la perte d'emploi ou de cessation d'emploi délivrée par l'employeur ;
- attestation de l'employeur du changement de lieu de travail ;
- acte de décès accompagné de l'acte de succession.

**Remboursement d'un abonnement annuel ou mensuel dans le cas de la souscription d'un abonnement auprès d'un autre transporteur**

Un client ayant souscrit un abonnement annuel auprès d'un autre transporteur (Transisère, TER...) autorisant la libre circulation sur le réseau TAG peut demander la résiliation de son Pass annuel TAG pour la période couvrant la durée commune aux 2 abonnements sur deux mois maximum. Seul le réseau vendeur peut effectuer le remboursement

L'abonné doit en informer la SÉMITAG par courrier au plus tard le 15 du mois pour prendre effet le mois suivant dans le cas de Pass annuel. La demande doit être accompagnée des justificatifs nécessaires (preuve d'achat de son abonnement autre transporteur).

Pour l'abonnement mensuel la demande doit s'effectuer dans le mois en cours. Aucun remboursement rétroactif ne sera accordé.

### Exclusions de remboursement ou d'échange

Il n'est procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus dans le cadre de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques d'application.

Aucun remboursement sur un abonnement mensuel et annuel n'est accordé lors des journées de pic de pollution ou toute autre perturbation sur le réseau TAG non imputable à la SÉMITAG.

Aucun remboursement n'est accordé lorsque le client achète une carte de 10 voyages plein tarif alors qu'il avait droit au tarif réduit. Aucun remboursement de titre à voyages utilisés en attente du duplicata.

Aucun remboursement n'est effectué sur les cartes magnétiques. En cas de détérioration d'une carte magnétique (pliée, froissée, passée à la machine, piste magnétique détériorée...) aucun échange ne peut être effectué si la piste magnétique est illisible par l'appareil de contrôle.

Aucun remboursement n'est accordé sur un titre acheté dans le cadre d'une opération commerciale donnant lieu à réduction.

Aucun échange n'est effectué pour des titres achetés 2 ans ou plus avant la date de la demande.

## 10.3 - Reconstitution des titres non TAG

La reconstitution d'un support sans contact est effectuée par le réseau émetteur du support quels que soient les titres contenus. Il appartient au client d'effectuer le parcours de reconstitution de son portefeuille de titres auprès des différents réseaux de transport en se munissant de la « fiche navette » délivrée par le réseau émetteur de la carte OÙRA!. Par exemple, une carte OÙRA! TAG est reconstituée par une agence de Mobilité. Si cette carte contenait un abonnement Transisère, l'agence Transisère recharge ses titres. Si la carte contenait des titres TER, la SNCF (espace OÙRA!) recharge ses titres.

Le client est invité à se doter de titres payants en attendant la reconstitution de ses titres auprès des différents réseaux partenaires. Pour les modalités de remboursement des titres des réseaux partenaires, achetés par le client pour réaliser ses déplacements durant la période de reconstitution de sa carte, se reporter aux conditions générales de vente de ces réseaux.

## ARTICLE 11 - RÉTRACTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 11.1 - Droit de rétractation

Le client est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation en vertu de l'article L 121-20-4 du code de la consommation en matière de contrat de fourniture de service de transport. L'achat d'un titre de transport dans les bornes et agences de Mobilité est irréversible.

### 11.2 - Modification des conditions générales de vente

La SÉMITAG se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront applicables aux ventes préalablement conclues par la SÉMITAG. En conséquence, le client ne peut commander de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessus.

Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit. Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales, peut entraîner le refus de la SÉMITAG, à tout moment, de permettre au client d'accéder aux prestations proposées.

## ARTICLE 12 - DROITS DES PERSONNES SUR LES INFORMATIONS LES CONCERNANT

Les données nécessaires à la gestion des titres et des supports font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi 78 17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un



droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification auprès de la SÉMITAG :

- en agences de Mobilité ;
- par courrier : SÉMITAG - CS 70258 - 38044 Grenoble cedex 9.

La SÉMITAG ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses clients. Les autres transporteurs de la zone OÙRA! ne sont pas considérés comme des tiers. La SÉMITAG peut adresser aux clients des informations et éventuellement des propositions commerciales.

Il est laissé la faculté aux clients de s'y opposer en faisant parvenir :

- un courrier électronique, dans le cas de l'achat en ligne [www.tag.fr/boutique](http://www.tag.fr/boutique)
- en agences de Mobilité, si le client dispose d'une carte OÙRA!.

Les photographies d'identité fournies par le client lors de sa demande de création de la carte personnalisée sont quotidiennement effacées de la base de données. Le client doit fournir une photo d'identité récente sur laquelle il est reconnaissable.

---

### ARTICLE 13 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Vous souhaitez nous faire part d'une remarque, poser une question ou envoyer une réclamation ? Vous pouvez utiliser le formulaire en ligne en vous rendant sur la page [www.tag.fr/contact](http://www.tag.fr/contact) ou nous l'adresser par envoi postal à SÉMITAG - CS 70258 - 38044 Grenoble cedex 9.

#### **Saisir le médiateur**

Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 1 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont la SÉMITAG relève, dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation écrite.

La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle, et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport.

Cette saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur  
MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303  
75 823 Paris Cedex 17

ou [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel) - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)